



## A paciente do quarto 302

A comunicação é um componente essencial da vida social de todos nós e dela depende a relação do médico com o paciente.

Talvez, por estar na interface entre as ciências da saúde e as ciências sociais, é um território que permanece pouco estudado pelos pesquisadores de ambas as áreas.

A emergência deste novo tema é uma exigência da crescente importância dos meios de comunicação em todos os setores da vida humana. O estudo da comunicação engloba as mais variadas questões da saúde humana, podendo-se destacar as campanhas de saúde pública, a compreensão sociocultural das doenças, os fatores de risco, a saúde e o meio ambiente, a telemedicina, a internet. Contudo, é exatamente a falta de comunicação entre os médicos e seus pacientes, entre eles e os familiares, assim como entre profissionais e gestores da saúde, uma das péssimas características da prática médica atual.

Nada melhor para exemplificar esta situação do que a seguinte história já divulgada em vários livros. Trata-se de um diálogo entre uma paciente e vários profissionais da saúde, que pode ter ocorrido em qualquer hospital:

- Bom dia, é da recepção?
- Sim!
- Gostaria de falar com alguém que me desse informação sobre uma paciente. Queria saber se esta pessoa está melhor ou piorou...
- Qual é o nome da paciente?
- Chama-se Maria Isabel e está no quarto 302.
- Um momentinho, vou transferir a ligação para o setor de enfermagem...
- Bom dia, sou a enfermeira Lourdes. O que deseja?
- Gostaria de saber as condições da paciente Maria Isabel do quarto 302, por favor!
- Um minuto, vou localizar o médico de plantão.
- Aqui é o Dr. Carlos, plantonista. Em que posso ajudar?
- Olá, doutor. Preciso que alguém me informe sobre a saúde de Maria Isabel que está internada há 3 semanas no quarto 302.
- Ok, minha senhora, vou consultar o prontuário da paciente... um instante só!
- Hum... Aqui está: ela se alimentou bem hoje, a pressão arterial e o pulso estão estáveis, responde bem à medicação prescrita e vai ser retirada do monitor cardíaco até amanhã. Continuando bem, o médico responsável por ela assinará sua alta em 3 dias.
- Ahhh, graças a Deus! São notícias maravilhosas! Que alegria!

– Pelo entusiasmo, a senhora deve ser alguém muito próxima da família?

– Não! Sou a própria Maria Isabel, telefonando aqui do 302. É que todo mundo entra e sai do meu quarto e ninguém me diz porcarias nenhuma!

Que lição tirar desta história? A relação médico-paciente é, pela sua própria natureza, extremamente complexa, por vários motivos. Um dos principais é que, em seu núcleo, como em qualquer relação humana, há o fenômeno da comunicação. A qualidade da relação será um reflexo do modelo de comunicação que a governa.

Se analisarmos esta história, salta à vista a falta de comunicação entre os profissionais de saúde e a paciente. Admitindo que se trata de um “bom” hospital pode-se deduzir que todos – médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas e outros – executaram suas funções com alta competência técnica. O que faltou, então? Pura e simplesmente um dos elementos nucleares do encontro clínico: a comunicação com a paciente. E isso é importante? Influi de alguma maneira nos resultados do tratamento? É possível que, em algumas situações seja irrelevante, mas, de maneira geral tem profunda interferência. A mais simples é sobre o estado de espírito do paciente. Se não sabe o que está se passando com ele e ao seu redor, o paciente começa a fazer elucubrações sobre tudo o que se relaciona à sua pessoa. Uma pequena dúvida pode crescer em sua mente a ponto de causar uma grande ansiedade que poderá alterar o funcionamento de seu organismo. Pode perder o apetite, não dormir direito, aumentar suas sensações dolorosas e assim por diante.

Muitos médicos, assim como outros profissionais da saúde, não sabem diferenciar comunicação, informação e motivação. Alguns procuram transmitir para o paciente um volume de informação tão grande que mais confunde do que esclarece. Não se pode negar que informações estão intimamente ligadas ao fenômeno comunicativo e motivacional. Deve-se começar pela escolha adequada do conteúdo informativo. A seguir, usar uma linguagem compreensível ao paciente, o que varia de um para outro. O momento de informar e o que informar precisa ser escolhido corretamente. O tempo disponível é outro fator que pesa sobremaneira. Tudo isso ainda é insuficiente se o médico não estiver espiritual e emocionalmente preparado para aquele momento. Aí, então, as informações podem formar as pontes entre o médico e o paciente. Parece complexo e é mesmo! À medida que as engrenagens do fenômeno comunicativo vão se tornando visíveis, o médico sente-se mais seguro e a comunicação entre ele e o paciente passa a acontecer. Aí o processo vai tornando-se simples.

A história da paciente Maria Isabel ilustra bem a falta de comunicação entre pacientes e médicos! Ela desejava tão pouca coisa! Apenas algumas palavras a deixariam tranquila!